

УДК 640.4 – 027.45 (571.51)

ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ В ПРЕДПРИЯТИЯХ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА ГОРОДА КРАСНОЯРСКА

Крицкий В.Ю.

научный руководитель: канд. техн. наук, доцент Сергачева О.М.

Сибирский федеральный университет

Торгово-экономический институт

Гостиница, отель и прочие средства размещения нередко представляют собой целый комплекс зданий или здание с множеством функциональных помещений (игровые залы, производственные цеха, рестораны, бары, сауны, бассейны). Все это имеет очень высокую ценность. Помимо вышесказанного, постояльцы данных средств размещения должны быть уверены в сохранности своего имущества, жизни и здоровья. Именно поэтому любому средству размещения гостей необходимо круглосуточное, всестороннее обеспечение безопасности.

В связи с этим, сегодня как никогда, актуальна проблема обеспечения безопасности в предприятиях гостиничного сервиса. Решение данной проблемы осуществляется с помощью современных технологий, инновационных разработок. Однако данная проблема требует все новых и новых решений в связи с укрепляющейся криминагенностью не только в отдельных регионах, но и в стране, мире в целом; ростом преступности и учащенности террористических актов.

Целью работы являлся анализ предприятий гостиничного сервиса города Красноярск на предмет использования в них различных средств обеспечения безопасности и выработке рекомендаций по внедрению инноваций в системах безопасности средств размещения.

Нами был проведен анализ обеспечения систем безопасности двадцати восьми гостиниц и других средств размещения города Красноярск. Результаты анализа выявили, что в 52% случаев безопасность гостиницы обеспечивает служба безопасности. Помимо этого, в некоторых средствах размещения (76%) имеются так называемые «красные кнопки» на ресепшне, у касс ресторанов и баров. При нажатии, на которую, на объект за минимальное количество времени прибывают специально подготовленные и оснащенные службы (как правило - силовые; или частные охранные предприятия). Все эти службы уполномочены решать и пресекать различные нарушения права и порядка. Чаще всего это кражи, неадекватное поведение гостей и пожары.

В качестве руководителей службы безопасности владельцы отелей предпочитают выбирать бывших военнослужащих или работников силовых структур, полиции.

На сегодняшний день большинство крупных сетей средств размещения, отелей (например «Амакс», «Сибирь», «Красноярск» и др.) оборудованы камерами видеонаблюдения, дверные замки открываются с помощью кода или специальных электронных ключей в виде карточки.

В службу безопасности входят не только охранники, но и медицинский работник, так как безопасность гостей – это не только наблюдение и пресечение нарушений, но и контроль их эпидемиологического состояния, готовность в любую минуту оказать медицинскую помощь. Но и это далеко не все обязанности служб безопасности, в их ведомство входит:

- контроль за безопасностью каждой комнаты;

- контроль за исправностью всех замков и немедленная подача заявки на их замену, в случае обнаружения неисправности;
- контроль за прилегающей к средству размещения территорией;
- выдача и прием ключей гостям, обслуживающему персоналу, контроль за их своевременной сдачей и хранением
- тщательный контроль за обеспечением освещения всех входов и выходов в здание;
- защита информации и личных данных гостей;
- защита информации, несущей за собой коммерческую тайну;
- сотрудничество с сотрудниками полиции, силовыми структурами в случае необходимости;
- обеспечение безопасности переговоров, различных мероприятий, проходящих в здании отеля;
- оформление различной служебной документации, в том числе письменная фиксация нарушений, совершенных гостями, персоналом или совершенных по отношению к гостям, персоналу;
- организация расследований по тем или иным нарушениям;
- проведение различных мероприятий по повышению квалификации своих сотрудников.

На сегодняшний день самым распространенным инновационными системами обеспечения безопасности в гостиницах является установка камер видеонаблюдения по всему периметру здания и внутри него во всех производственных, служебных и предназначенных для размещения и развлечения гостей помещениях.

Изображение с камер видеонаблюдения поступает на мониторы, расположенные в комнате охраны в режиме он-лайн круглосуточно, что позволяет без перерыва контролировать обстановку вокруг и внутри здания, своевременно пресекать различные нарушения и незамедлительно реагировать на чрезвычайные происшествия.

Однако размещение видеокамер на территории гостиниц – это не только самый распространенный способ обеспечения безопасности гостиницы или отеля, но и довольно уязвимый. Их можно привести в нерабочее состояние путем удара, каким либо предметом, закрыть объектив чем угодно. Также во время отключения электроэнергии на объекте, например, во время ремонтных работ камеры перестают работать, если гостиница не оборудована средствами резервного электропитания. Все это делает их уязвимыми, а средство размещения на какой-то период может остаться без тщательного контроля, что означает неполноценную защиту гостей от возможных посягательств на сохранность их имущества, жизни и здоровья.

С каждым годом индустрия гостеприимства и туризма расширяется вследствие увеличивающегося потока туристов, а это значит, что различных средств размещения становится все больше и больше. В свою очередь этот факт влечет за собой все большую заинтересованность владельцев гостиниц в эффективных средствах безопасности для своих объектов, особенно принимая во внимание параллельно с развитием гостиничного бизнеса рост всевозможного мошенничества и прочих преступлений, учащение террористических актов.

Необходимость разработки новейших средств обеспечения безопасности привлекает все больше ученых и программистов. И сегодня некоторые весьма интересные концепты уже применяются в некоторых отелях и гостиницах.

Считаем возможным рекомендовать для использования в помещениях гостиничного сервиса города Красноярска следующие средства безопасности:

- установка датчиков движения, что позволит выявлять нахождение посторонних в определенном помещении в то время, когда там никого не должно быть т.к. время

работы данного подбъекта строго фиксировано. Например, цех по производству кондитерской продукции или помещение для приемки товаров. Данная технология позволяет определить нахождение постороннего в пустующем номере, что является немаловажным. Данный тип обеспечения безопасности наиболее эффективен в сочетании с камерой видеонаблюдения, так как камера не всегда охватывает всю подконтрольную площадь.

Однако никто не захочет жить в номере, оснащенном камерой. Поэтому и здесь датчики движения окажутся весьма действенной мерой пресечения несанкционированного проникновения в гостиницу. Помимо вышеперечисленного, датчики могут выявить появление грызунов (крыс, мышей) и своевременную их нейтрализацию.

- система распознавания сетчатки глаза и отпечатка пальцев. Данный метод обеспечения безопасности гостиничного предприятия очень дорогостоящий, но он того стоит. Всем давно известно, что в мире не существует людей с одинаковым рисунком отпечатка пальца или глазной сетчатки. Этот способ позволит минимизировать риск проникновения посторонних в производственные и служебные помещения, в гостиничный номер постояльца.

В условиях современности, а именно увеличения количества различных преступлений и правонарушений, остро встает вопрос обеспечения безопасности множества различных объектов, в том числе объектов гостиничной индустрии. Главная цель обеспечения безопасности средств размещения - профилактика этих угроз. Основными показателями эффективности средств безопасности является отсутствие непредвиденных материальных потерь или их минимальное количество в гостинице или отеле, отсутствие повреждений и сохранность имущества гостей, их жизни и здоровья.